



REGLAMENTO INTERNO

CLÍNICA PUERTO VARAS

LEY 20.584

Historia Clínica Puerto Varas

La creación del Hospital San José de Puerto Varas, se remonta en los albores del siglo XX, constituyendo un destacado ejemplo de esfuerzo y trabajo, alcanzado por la comunidad alemana de la época y encabezado por el sacerdote y párroco de la ciudad Guillermo Sander, quien junto a los emprendedores vecinos de la villa, y frente a la creciente demanda de atención de salud de los habitantes, acordó construir un hospital que pudiera cubrir esa necesidad, pues hasta entonces la salud de la población dependía en gran parte, de la labor que podía hacer el médico, que para los efectos, acudía desde Puerto Montt dos veces a la semana. Gracias al trabajo de la comunidad alemana y el Padre Sander se crea el Hospital San José de Puerto Varas. También el aporte de los vecinos fue decisivo en la construcción que se iniciaba, en noviembre de 1906 se inició la construcción y el 2 de julio de 1909 se inauguró oficialmente el hospital, ceremonia donde el sacerdote Jesuita pidió la protección del recinto a San José, bajo cuyos cuidados se mantiene hasta el día de hoy.

En la actualidad Clínica Puerto Varas, se encuentra en un proceso de modernización y mejora de sus procesos de atención para ocupar el lugar de liderazgo de la atención sanitaria de la Región.

Acerca del presente reglamento

El presente reglamento se ha dictado de conformidad a lo dispuesto en la Ley Nº 20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en relación con su atención de salud, y sus disposiciones y estipulaciones cumplen con lo dispuesto en el Decreto Nº 40 de fecha 23 de julio de 2012, publicado en el Diario Oficial de 26 de noviembre de 2012, que aprobó el Reglamento sobre Requisitos Básicos que deben contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales.

Artículo I

1.1. Propósito: El presente Reglamento, contempla las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como los procedimientos asociados al funcionamiento interno del establecimiento.

1.2. Ámbito de aplicación: las normas que se establecen en el presente reglamento deberán ser observadas por todos los pacientes, sus representantes, cuidadores, acompañantes y/o visitantes. El artículo 33 inciso segundo de la Ley Nº 20.584, dispone que “tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el reglamento interno de dicho establecimiento”. El incumplimiento o inobservancia de las normas y disposiciones será causal de alta disciplinaria en los casos expresamente previstos en la ley y en el presente reglamento, como asimismo en caso de cualquier conducta, hecho o situación contraria al reglamento y que ponga en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente, otras personas, personal de salud o administrativo del establecimiento.

Artículo II Prestaciones de salud, normas, requisitos y procedimientos

3.1. Servicios y especialidades

Clínica Puerto Varas dispone de especialidades médicas para la resolución de problemas de salud, incluyendo atenciones de carácter ambulatorio, urgencias y hospitalización.

3.2. Hospitalización

Clínica Puerto Varas cuenta con unidad de presupuestos para solicitar información sobre el costo aproximado de la hospitalización y recibir orientación en lo referente al sistema previsional del paciente. Las oficinas de presupuestos se encuentran en:

- Ubicación: Otto Bader 810
1er piso Clínica Puerto Varas

- Teléfono: 2 333 366 – 2 333 367 – 2 333 368
- Correo electrónico: cliente@clinicapv.cl

La misma unidad resuelve y orienta problemas de salud beneficiario de GES CAEC, (Garantías Explícitas en Salud y Cobertura adicional para enfermedades catastróficas)

3.3. Normas y requisitos de ingreso de pacientes

Todo paciente que ingresa a la Clínica, ya sea con hospitalización abreviada o convencional, debe cumplir con los criterios descritos para la unidad en la que es admitido. Las políticas y normas de admisión se aplicarán a todas las personas que ingresen e incluyen, en algunos casos, la adopción de medidas adicionales tendientes a su protección y/o del personal que los atiende.

El ingreso de pacientes a la Unidad de Pacientes Críticos está regulada por la norma de criterios de ingreso y egreso de Unidades Críticas, y las medidas terapéuticas serán tomadas por el residente de turno, en consenso con el médico tratante si lo tuviera.

El ingreso a pabellón es posterior al cumplimiento de los requerimientos administrativos y clínicos, en el caso de cirugía de urgencia, se debe coordinar con Servicio de Pabellón.

La asignación de camas a otros servicios de la Clínica es realizada por admisión, verificando su disponibilidad en el mapa de camas de la Clínica. Cualquier situación de dudas de disponibilidad o distribución de pacientes será resuelta por la Unidad de gestión clínica y de camas.

El ingreso desde otro centro asistencial es previa solicitud de cama por parte del médico a cargo del paciente y con la autorización de la Unidad de gestión clínica y camas.

Enfrentados como Clínica a situaciones excepcionales, como emergencias médicas múltiples o graves contingencias de equipos o insumos, se pueden requerir cambios en las agendas de pabellones electivos.

3.4. Condiciones previsionales requeridas

Clínica Puerto Varas, atiende a todas las personas que lo requieran, independiente de su condición previsional. Sin perjuicio de ello, para facilitar estas atenciones posee convenio

con todas las Isapres abiertas, así como con Fonasa para atención en modalidad libre elección.

Para la atención de pacientes extranjeros, cuenta con convenios con aseguradoras internacionales.

Para todas las atenciones se deberá cumplir con el procedimiento de ingreso definido en el artículo IV del presente reglamento.

3.5 Precios de prestaciones, insumos, medicamentos.

3.5.1. Clínica Puerto Varas, mantiene a disposición de sus pacientes listados actualizados de precios.

3.5.2. Al momento del ingreso del paciente, se le informará sobre los plazos para el pago de las prestaciones, medicamentos e insumos utilizados, sin perjuicio de que dicha información se incluye en el artículo V del presente reglamento.

3.5.3. El paciente puede solicitar en cualquier oportunidad, en el Servicio al Cliente, información actualizada y detallada de los gastos en que haya incurrido durante su atención de salud hospitalizado.

Artículo IV Normas aplicables a la hospitalización, ingreso, estadía y egreso

4.1. Identificación

Al momento del ingreso, se le pedirá al paciente acreditar su identidad con el documento correspondiente (cédula de identidad o pasaporte). Asimismo, se podrá solicitar que acredite su afiliación a un seguro de salud, como también los antecedentes o información que sean necesarios para su atención.

4.2. Procedimiento de ingreso

4.2.1. Para efectuar su ingreso, el paciente debe acudir al Servicio de Admisión y presentar los siguientes documentos:

- Cédula de Identidad.
- Orden de hospitalización extendida por el médico tratante.

Los pacientes Particulares y Fonasa deben abonar al ingreso del proceso de admisión el 100% del presupuesto, si hubiera alguna diferencia en el monto total de la cuenta se informará al paciente de acuerdo con lo indicado en el punto 5.2.4. del apartado “Pago de cuentas”.

4.2.2. Como condición de ingreso, el paciente, su representante y/o responsable de pago, debe garantizar el pago de la cuenta de hospitalización o procedimiento y honorarios médicos mediante un pagaré, debiendo firmar una autorización y adjuntar una fotocopia de la Cédula de Identidad.

La Clínica podrá solicitar pago previo de prestaciones indicadas en presupuesto, respaldado por la boleta correspondiente.

En caso de existir un convenio entre la Clínica y el empleador del paciente, o que sea beneficiario de un seguro internacional, se debe hacer entrega de la correspondiente carta de resguardo debidamente emitida.

Para dar curso a una orden de hospitalización y continuar con el procedimiento de admisión, es condición la no existencia de deudas pendientes de pago o en cobranza, prejudicial o extrajudicial con la Clínica, ya sea por hospitalizaciones, procedimientos o tratamientos anteriores, como tampoco presentar deudas morosas en el sistema financiero por un monto superior a \$500.000 (quinientos mil pesos).

Las situaciones de urgencia vital o emergencias, debidamente respaldadas por la certificación de un médico del Servicio de Urgencia, se registrarán por la normativa legal vigente.

4.2.3. En el caso del Servicio de Maternidad, si el recién nacido está inscrito en una institución previsional de salud distinta a la de la madre, debe ser informado a la ejecutiva de admisión. Es importante tener en cuenta que el recién nacido debe ser inscrito en una Isapre o Fonasa al séptimo mes de embarazo y antes del parto, con el objetivo de que el nacimiento tenga cobertura.

4.2.4. Designación de cuidador, acompañante responsable

Al momento del ingreso o durante la hospitalización, se le pedirá al paciente que designe un representante, cuidador o acompañante responsable que puede ser su cónyuge, cualquier familiar u otra persona, para que el equipo de salud pueda contactarse, proporcionar información médica, recabar el consentimiento informado (en caso de que el paciente no pueda válidamente manifestarlo) pudiendo dicho representante, cuidador o acompañante responsable pedir información, aportar antecedentes y actuar en nombre

del paciente, en todos aquellos aspectos vinculados con su salud, hospitalización y/o tratamientos ya referidos. El paciente podrá cambiar dicha designación, manifestándolo expresamente a su médico tratante o a cualquier otro profesional del equipo de salud.

4.3. Estadía

4.3.1 Asignación de habitación e ingreso de enfermería

4.3.1.1. Clínica Puerto Varas no reserva habitaciones. Al momento del ingreso, el paciente que tenga programada una cirugía o un procedimiento invasivo será preparado en un lugar especializado, y su habitación será asignada al término de la intervención o procedimiento según sea la disponibilidad. Es recomendable consultar con anterioridad, en la Oficina de Presupuestos de la Clínica y luego en su respectiva Isapre, la cobertura que otorga su plan de salud para solicitar un tipo de habitación acorde con dicha cobertura según disponibilidad.

4.3.1.2. El paciente será acompañado hasta su habitación o área de preparación por personal del Servicio de Admisión. Una vez en ella, lo visitará una enfermera que realizará el ingreso de enfermería y se programarán los cuidados del paciente según indicaciones médicas.

4.3.1.3. Si la estadía se prolonga por más tiempo del originalmente previsto, será necesario contactarse con la Servicio al Cliente Pacientes Hospitalizados, con la finalidad de informarse sobre el detalle de la cuenta. Si el paciente no puede realizar el trámite personalmente, puede ser efectuado por su representante, cuidador o acompañante designado.

4.3.2. Uso de habitaciones

4.3.2.1. Por disposiciones legales y por el bienestar de los pacientes, está prohibido fumar e ingerir bebidas alcohólicas dentro de la Clínica.

4.3.2.2. Queda estrictamente prohibido ingresar alimentos al recinto de la Clínica para su consumo en salas de espera o habitaciones. Pacientes y acompañantes tienen a su disposición y pueden utilizar los servicios de las cafeterías. Está prohibido pedir alimentos o bebidas a servicios de delivery o despacho con entrega en la Clínica o en cualquiera de sus dependencias. Los pacientes que por religión o cultura deban consumir cierto tipo de alimentos no elaborados por la Clínica, deberán contar con autorización médica.

4.3.2.3. Se recomienda no ingresar joyas, dinero, documentos u otros objetos de valor, ya que durante la permanencia en la Clínica el paciente sólo necesitará artículos de aseo personal. Si el paciente es ingresado por el Servicio de Urgencia y porta consigo objetos de valor, es necesario que su representante, acompañante o cuidador se haga cargo de ellos.

No obstante, si por decisión propia ingresa con objetos de valor es obligatorio guardarlos en el interior de la caja de seguridad (o clóset con llave) y mantenerla cerrada durante su estadía. En ningún caso se deben dejar objetos de valor sobre el velador, cama, mesa de alimentación, lavatorios y/o repisas de la habitación o baño. Las unidades críticas no cuentan con cajas de seguridad.

4.3.2.4. Se debe guardar el vestuario, accesorios y cartera en el interior del clóset. Los acompañantes del paciente deberán adoptar las mismas medidas de seguridad antes indicadas.

4.3.2.5. En los momentos en que la habitación se encuentre vacía, es necesario avisar en la estación de enfermería para que la pieza permanezca con llave.

Si el paciente y/o acompañantes no cumplen o no siguen las recomendaciones contenidas en los párrafos precedentes, la Clínica NO se hará responsable por la pérdida de dinero, joyas, documentos u otros objetos de valor.

4.3.2.6. El teléfono de la habitación permite efectuar llamadas locales, sin costo alguno, anteponiendo el 9 al número de destino.

Si familiares o amigos desean llamar al paciente directamente, deben anteponer el número 2 333 al número de habitación.

4.3.2.7. No se permite el uso de teléfonos celulares en la Unidad de Paciente Crítico Adultos, Unidad de Paciente Crítico Pediátrico, ya que interfieren con los equipos de monitorización y asistencia.

4.3.3. Alimentación del paciente

4.3.3.1. La unidad de Nutrición de la Clínica, de acuerdo a la prescripción del médico tratante (según patología y su requerimiento), entrega la alimentación.

4.3.3.2. Todos los días el paciente recibirá la visita de una nutricionista, a quien podrá plantear sus dudas o sugerencias. La bandeja de alimentación será entregada por una auxiliar de alimentación, que la dejará en la mesa dispuesta para este fin y cerca del

enfermo. La auxiliar no asiste al paciente. Los familiares no deben comer la comida del paciente, pues afecta el control nutricional.

4.3.3.3. En el Servicio de Hospitalización Pediátrica, por normativa del Comité de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, no se aceptan mamaderas provenientes desde el exterior. Los alimentos o leches especiales para los niños hospitalizados podrán ser traídos desde el exterior siempre que vengan en envase original y sellado.

4.3.3.4. Si el paciente está con indicación de ayuno o régimen cero, no corresponde entregar comida a los familiares.

4.3.4. Acompañantes

4.3.4.1. Los pacientes pueden permanecer acompañados durante la noche (por una sola persona mayor de 18 años y apta para ofrecer cuidados) en las habitaciones en donde hay camas y/o sillones habilitados.

4.3.4.2. En el Servicio de Hospitalización Pediátrica los pacientes deben estar acompañados por un adulto en forma permanente (día y noche).

- Horario de uso de sofá cama: entre 23:00 y 7:00 horas.

- Una vez formalizada el alta, se otorgará una hora para desocupar la habitación.

4.3.4.3 No se permite compañía permanente durante la noche en la Unidad de Paciente Crítico Adultos, Unidad de Paciente Crítico Pediátrico. Se permite el ingreso de visitas dentro de los horarios establecidos en el párrafo 4.3.5. del presente reglamento. No se recomienda traer niños a la visita de un paciente hospitalizado.

4.3.5. Visitas

4.3.5.1. Para la tranquilidad de los pacientes y facilitar sus procesos de recuperación, se han establecido los siguientes horarios de visitas:

- Unidad Paciente Crítico Adultos: 11:30 a 12:30 horas y de 17:00 a 18:00 horas (sólo familiares directos y mayores de 12 años).

- Hospitalización Médico Quirúrgico Adultos, Pediátricos: 8:00 a 20:00 horas.

- Hospitalización Sala: 12:00 a 14:00 horas (máximo 2 persona y mayores de 18 años).

y 14:00 a 18:00 horas (máximo 1 persona y mayores de 18 años).

4.3.5.2. Normativa para visitas en Maternidad:

Dado a que el apego madre-hijo es uno de los objetivos más importantes de la hospitalización en la Maternidad de la Clínica, familia y amigos deben respetar y colaborar cumpliendo con la presente normativa mientras dure la estadía de la madre y el recién nacido.

Las visitas deben ser breves, el tiempo justo para saludar a los padres y conocer al recién nacido. No es recomendable que los familiares y amigos permanezcan más del tiempo razonable y necesario en la habitación.

Toda persona con signos o síntomas de enfermedad respiratoria o digestiva no debe visitar a la madre ni al hijo. El uso de una mascarilla no es suficiente.

Al ingresar a la habitación toda persona externa debe desinfectar sus manos, lavándolas o usando alcohol gel.

4.3.5.3. Horarios de visita:

Madre e hijo están sujetos a una serie de actividades educativas (vigilancia de lactancia, aseo del recién nacido, etc.) y asistenciales (visita del médico ginecobstetra, neonatólogo y matrona), tanto en el transcurso del día como en la noche. Éstas se concentran mayoritariamente en los horarios de mañana hasta las 11:00 horas y desde las 18:00 a 22:00 horas. En razón de lo anterior, las visitas no deben permanecer en la habitación en estos horarios, por lo cual se ha establecido los siguientes horarios de visitas:

Maternidad: 12:00 a 18:00 horas (se aceptan 2 personas a la vez por habitación)

Las visitas deben permanecer en el interior de las habitaciones y evitar efectuar todo tipo de ruidos en las zonas de hospitalización. Existen áreas de estar para permitir el descanso de las visitas en caso de que deban permanecer en la Clínica por algún motivo especial.

Todos los horarios descritos están sujetos a modificaciones en caso de procedimientos, tratamientos indicados, cuidados que se estén realizando a los pacientes o por prescripción o indicación médica. Asimismo, toda conducta o situación causada u ocasionada por las visitas o acompañantes que interfiera con la gestión de los cuidados, tratamientos o evaluación de los pacientes, habilitará para adoptar las medidas, restricciones de acceso o visitas que se estimen apropiados.

4.3.6. Gestión asistencial y supervigilancia médica

4.3.6.1. Médico tratante, visitas médicas y evaluaciones durante la hospitalización:

Todos los pacientes hospitalizados en Clínica Puerto Varas tienen un médico tratante, el que coordinará las atenciones que el equipo de salud realizará según los requerimientos particulares determinados por la condición clínica y evolución, todo ello dentro de su ámbito de acción, especialidad y competencia profesional.

El médico tratante es el responsable del cuidado continuo y de la supervisión de cada paciente que haya requerido sus servicios. Para ello, el paciente recibirá al menos una visita diaria de su tratante y todas las visitas de otros profesionales que sean necesarias para su atención. Esto incluye profesionales médicos, nutricionistas, kinesiólogos, psicólogos, entre otros, los que son convocados por el médico tratante con el objetivo de entregar una atención integral al paciente.

El médico tratante deberá encontrarse en todo momento disponible y ubicable. En caso de ausencia por cualquier motivo o imprevisto, éste debe organizar y disponer los medios adecuados para que el paciente reciba el cuidado y atención debida por otro miembro de equipo médico tratante o por otro miembro del staff.

Adicionalmente a lo explicitado en los párrafos anteriores, aquellos pacientes que se encuentren hospitalizados en unidades de cuidados críticos, recibirán atenciones por médicos en turno de residencia en la unidad en razón de la mejor oportunidad y calidad requerida por cada paciente.

4.3.6.2. Médico externo acreditado:

Clínica Puerto Varas es una institución abierta, lo que significa que los médicos que no pertenecen al staff pueden atender a sus pacientes en ella, para lo cual deben someterse a un proceso de acreditación, debiendo cumplir la normativa interna y encontrándose sujetos a la autoridad de la Clínica.

4.3.6.3. El paciente podrá solicitar al médico tratante, en cualquier momento de su tratamiento, un informe que señale la duración de éste, el diagnóstico y los procedimientos aplicados.

4.3.6.4. El paciente tiene derecho a que se le extienda un certificado que acredite su estado de salud y licencia médica si corresponde, cuando su exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria o cuando lo solicite para fines particulares. El

referido certificado será emitido, de preferencia, por el profesional que trató al paciente que lo solicita.

4.3.6.5. Información sobre estado y condiciones de salud:

Las normas vigentes, en particular la Ley N° 20.584 y la Ley N° 19.628, establecen obligaciones de confidencialidad y reserva de la información referida a la condición o estado de salud de las personas, que se considera como información sensible. En razón de lo anterior y en cumplimiento de dichas normas, el médico tratante u otro profesional tratante del equipo de salud solo proporcionarán información a los pacientes y/o a los representantes, acompañantes o cuidadores que hayan designado al momento de la admisión. No se proporcionará información personal, telefónica o por cualquier otro medio a ninguna persona que no sea la facultada o autorizada para recibirla.

4.3.6.6 Identificación del equipo de salud:

Para su adecuado conocimiento y en cumplimiento de las normas legales e internas, todos los integrantes del equipo de salud, así como todos los otros profesionales o funcionarios de la Clínica, portan y usan credencial de identificación con nombre y cargo.

4.3.7. Cuidados de enfermería

4.3.7.1. Clínica Puerto Varas posee un completo equipo de enfermería que trabaja en coordinación con el médico tratante, para proveer una adecuada gestión de cuidado al paciente durante las 24 horas, todos los días del año.

4.3.7.2. Uso de medicamentos:

Si el paciente trae a la Clínica sus medicamentos de uso habitual, éstos serán recepcionados por personal de enfermería para su custodia y correcta administración. Deben venir en su envase original de forma tal que permita determinar claramente nombre y dosis de los medicamentos. En general se privilegiará la prescripción de los medicamentos que el médico tratante indique y entregados por Farmacia de Clínica.

Al alta del paciente, en caso de ser necesario, la Clínica entregará, de acuerdo a la indicación escrita de su médico tratante, dosis unitaria para 24 horas, siempre que los medicamentos indicados se encuentren en el arsenal terapéutico.

4.3.7.3. Medidas de prevención:

Para proporcionar mayor seguridad en la atención, se aplica una evaluación de riesgo de caídas para determinar la necesidad de medidas adicionales para proteger al paciente de

eventuales caídas o auto daño, medidas respecto de las cuales el paciente será debidamente informado. Las medidas implementadas deben ser respetadas en forma obligatoria, tanto por los familiares como por otras personas que se encuentren acompañando al paciente.

Para prevenir caídas accidentales los pacientes NO deben intentar levantarse por sus propios medios. Si necesitan hacerlo, deben dar aviso al personal de enfermería para ser asistidos. Para esto, se cuenta con sistema de llamado a la estación de enfermería, que podrán ser utilizados en caso de necesitar ayuda. En el Servicio de Hospitalización Pediátrica, las barandas de las cunas deben permanecer siempre arriba.

Es obligación de los pacientes, cuidadores o acompañantes cumplir estrictamente con estas medidas. El incumplimiento o inobservancia de esta normativa sobre prevención de caídas será causal de alta disciplinaria en cuanto se trata de situaciones en las que se pone en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente.

4.3.7.4. Servicio de auxiliares particulares:

Por razones de seguridad, Clínica Puerto Varas sólo autoriza el servicio de auxiliares particulares de empresas debidamente acreditadas, que entregan servicio de compañía

El servicio que brinde la empresa de auxiliares particulares es de responsabilidad de la misma y de cargo al paciente que lo requiera. Su solicitud se realiza a través de Enfermera del piso.

4.4. Procedimientos para el alta o egreso hospitalario

4.4.1. El paciente puede dejar las dependencias de la Clínica cuando el médico tratante firme el formulario que certifica el alta o egreso hospitalario.

4.4.2. Antes del alta, el paciente debe solicitar al médico tratante que complete el programa de atención médica, ya que es requisito para que la cuenta sea tramitada por la Isapre o Fonasa. Los formularios se encuentran en la carpeta de ingreso.

4.4.3. El personal de enfermería entregará al paciente todos los exámenes realizados durante su hospitalización (laboratorio e imágenes), además de los que haya traído a su ingreso, eventualmente, los medicamentos de uso habitual y los que le hayan sido indicados durante su permanencia en la Clínica, en dosis unitaria y para un máximo de 24 horas de tratamiento.

4.4.4. El paciente debe entregar la habitación antes de 12:00 horas. Si el alta es posterior a las 12:00 horas, se facturará cobro adicional de 1 día cama completo.

4.4.5. Al hacer abandono de la habitación el paciente, su cuidador o acompañante, debe asegurarse de retirar todos sus objetos personales.

4.4.6. Por razones de seguridad, al momento del alta todo paciente deberá salir de la Clínica en silla de ruedas.

4.4.7. En caso de hospitalización por parto o cesárea, los afiliados de Isapres deberán entregar -durante los días previos al alta- los siguientes documentos para tramitar en forma expedita su programa de atención médica:

- Fotocopia del Formulario Único de Notificación (FUN), el cual acredita que el recién nacido es beneficiario de una Isapre.
- Certificado de nacimiento.

Estos documentos deben ser entregados en Servicio al Cliente.

4.4.8. Declaración de accidentes: cuando la hospitalización sea producto de una lesión de origen traumático o similar, se solicitará al paciente llenar y firmar una declaración de accidentes, necesaria para que la Isapre de curso a la bonificación de la cuenta.

La negativa del paciente de llenar y firmar dicha declaración de accidentes, faculta a la Clínica para efectuar el cobro de la cuenta en forma particular, vale decir, sin recurrir a la cobertura ni tramitación ante la Isapre.

4.4.9. Alta contra indicación médica: tiene lugar en aquellos casos en que el paciente decide por iniciativa propia retirarse del establecimiento y abandonar su tratamiento, recuperación o cuidados médicos, contra el consejo de su médico tratante y/o del equipo de salud, previa información de los riesgos que ello implica, asumiendo la responsabilidad por cualquier secuela, complicación o daño que resulte para el paciente. En estos casos, el paciente debe firmar el formulario correspondiente o, en su defecto, se registrará el evento en la ficha clínica y será notificado por la enfermera.

4.4.10. Alta disciplinaria: tiene lugar en aquellos casos en que la jefatura del servicio, con conocimiento de la Dirección Médica, o cuando esta última solicítala en forma verbal o escrita a cualquiera de los integrantes del equipo de salud, el alta del paciente por haber incurrido en maltrato, trato irrespetuoso o en actos de violencia física o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas en el

establecimiento o de otras personas; conductas contrarias a la moral o las buenas costumbres; actos o conductas de connotación, acoso o agresión sexual; inobservancia reiterada del reglamento, de las prescripciones o cuidados médicos; y en general en caso de cualquier conducta, hecho o situación que ponga en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente o de terceros.

4.5. Informe al alta

Una vez finalizada la hospitalización, el médico tratante emitirá un informe al alta (Epicrisis), conteniendo además de la individualización el periodo de tratamiento, diagnóstico de ingreso y de alta, con sus respectivas fechas y los resultados más relevantes de los exámenes y procedimientos efectuados que sean pertinentes al diagnóstico, indicaciones a seguir, medicamentos y dosis suministrados durante el tratamiento y de aquellos prescritos en la receta médica.

4.6. Traslado y derivación

Clínica Puerto Varas ha desarrollado indicaciones, sobre transferencia de paciente que aborda todos aquellos aspectos referidos al traslado, referencia y derivación del paciente, cuyos alcances, requisitos y procedimientos le serán informados por el personal correspondiente cuando dichas medidas sean necesarias. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de referencia y derivación de pacientes procedentes de otros centros asistenciales, ello se realizará teniendo en especial consideración no solo el cumplimiento de los procedimientos y requisitos médicos, técnicos y administrativos, sino que especialmente la observancia de las normas y protocolos vinculados a las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS), en particular sobre requisitos previos a la admisión y el cumplimiento de normativas internas, tales como aislamiento u otras.

En relación con la referencia interna del paciente para efectuar procedimientos, interconsultas o exámenes diagnósticos, serán efectuadas por indicación de los profesionales miembros del staff de la Clínica. Si fuese necesaria la derivación de pacientes hacia establecimientos de salud de otros prestadores, ya sea por motivos previsionales, médicos o por solicitud del paciente o su representante, se efectuará a condición de que no implique riesgo para la salud o integridad física del paciente. En todo caso, se debe cumplir con los requisitos técnicos que den seguridad al traslado, previo a proceder el mismo.

Artículo V

Valores, procedimiento de cobro y pago de prestaciones

5.1. Detalle e información sobre la cuenta

Clínica Puerto Varas emitirá una cuenta clínica con el detalle de las prestaciones otorgadas en el transcurso de la estadía. No obstante, si el paciente lo desea, durante la hospitalización podrá solicitar un estado parcial de la cuenta en Servicio al Cliente

Servicio al Cliente:	Otto Bader 810 2° piso Clínica Puerto Varas
Fono	2 333 545 – 2 333 544
Correo	cliente@clinicapv.cl

La Clínica se reserva el derecho de efectuar liquidaciones parciales de las cuentas, tratándose de hospitalizaciones prolongadas o cuando éstas superan los \$5.000.000-.

Ante cualquier duda sobre la cuenta, el paciente deberá acudir a la Servicio al Cliente Pacientes Hospitalizados, donde será atendido por una ejecutiva.

5.2. Pago de la cuenta

Dependiendo del tipo de previsión del paciente, el proceso de cobro de la cuenta será el que corresponde en cada caso según se señala a continuación:

5.2.1. Isapres con convenio con Clínica Puerto Varas:

Si la Isapre tiene convenio con la Clínica, la cuenta será enviada en forma interna a la institución correspondiente. El plazo que demora la Isapre en bonificar la cuenta es relativo, pues depende de sus procesos internos. Por lo general 40 días hábiles, contados desde que la Clínica entrega la cuenta y el resto de los antecedentes a la Isapre.

Una vez bonificada la cuenta, un ejecutivo de la Clínica contactará al paciente telefónicamente para informar esta situación (pudiendo hacerlo mediante carta certificada o correo electrónico en caso de no lograr un contacto por teléfono).

Una vez contactado por la Clínica, el paciente dispone de cinco días hábiles para concurrir a la Servicio al Cliente, para cancelar los montos no bonificados por la Isapre.

5.2.2. Pacientes Fonasa:

Transcurridos 10 días hábiles desde producida el alta, el paciente será contactado telefónicamente y se le indicará que el estado de su cuenta e información de respaldo se encuentra disponible en Servicio al Cliente para su retiro y presentación a trámite de bonificación en Fonasa (pudiendo hacerlo mediante carta certificada en caso de no lograr un contacto telefónico).

Una vez retirada la cuenta, el paciente dispondrá de un plazo de cinco días hábiles para concurrir con los bonos. Luego de realizado este trámite, dispondrá de un plazo adicional de cinco días hábiles para cancelar los eventuales montos no bonificados por Fonasa.

5.2.3. Pacientes particulares:

Transcurridos 10 días hábiles desde la fecha en que se dispuso el alta del paciente, éste y/o el responsable de pago será contactado telefónicamente para indicarle que su cuenta e información de respaldo se encuentra disponible en la Servicio al Cliente para proceder a su pago del saldo de la cuenta (esta comunicación también podrá hacerse mediante carta certificada o correo electrónico en caso de no lograr contacto telefónico).

Una vez retirada la cuenta, el paciente o responsable de pago dispondrá de un plazo de cinco días hábiles adicionales para su pago.

5.2.4. Pacientes con seguros internacionales:

Tratándose de pacientes extranjeros con seguros internacionales, al momento de su admisión deberán presentar una carta de resguardo para hospitalización. Adicionalmente, y en caso que la carta de resguardo establezca topes de coberturas, la Clínica podrá solicitar a modo de garantía la firma de un voucher de tarjeta de crédito. Al momento del alta y para aquellos pacientes con carta de resguardo sin tope, la Clínica procederá a anular el voucher de tarjeta de crédito (en caso que se hubiese solicitado al momento de la admisión) y procederá a facturar y a gestionar la cobranza de la cuenta directamente con la compañía de seguros extranjera. Para aquellos pacientes con carta de resguardo

con tope de cobertura, se procederá a hacer uso del voucher de tarjeta de crédito sólo por los montos no cubiertos por la carta de resguardo, y por aquel importe que si está contemplado por la carta de resguardo, la Clínica procederá a facturarlos y a gestionar su pago directamente con la compañía de seguros.

Los medios de pagos disponibles en la clínica son: efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta débito, transferencia electrónica y cheques.

5.3. Facilidades de pago y tasa de interés

La clínica ofrece las siguientes facilidades de pago para cuentas de pacientes hospitalizados.:

- Tarjeta de crédito
- Cheque (al día, 30, 60)
- Carta de resguardo empresa en convenio

5.4. Gestiones de cobranza e inicio del cobro ejecutivo del pagaré.

La Clínica se contactará en forma telefónica, por carta certificada o por correo electrónico con el paciente o la persona que suscribió el pagaré hasta un máximo de tres oportunidades, con el objeto de que:

- Retire la cuenta oficial en Servicio al Cliente
- Concurra con los bonos al Servicio al Cliente Pacientes Hospitalizados
- Cancele los copagos

Si una vez efectuadas estas tres gestiones de cobranza el paciente o el suscriptor del pagaré no concurre a la Servicio al Cliente se procederá al llenado del pagaré por el valor de la cuenta oficial o por el saldo pendiente de pago y se enviará este documento a gestión de cobranza externa.

La empresa de cobranza externa está facultada por ley para cobrar sus gastos de cobranza más los intereses por mora, de acuerdo a la tasa de interés máxima convencional.

Artículo VI Normas y consideraciones relacionadas con derechos de las personas en sus atenciones de salud

6.1. Clínica Puerto Varas cumple, respeta y aplica las normas contenidas en la Ley Nº 20.584 sobre derechos y deberes que las personas tienen en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, como asimismo aquellas contenidas en sus reglamentos y normas complementarias.

6.2. Sin perjuicio del anexo que contiene el presente reglamento, en lugares y espacios visibles y públicos se encuentra disponible una carta de derechos y deberes de las personas en relación con su atención de salud.

6.3. Derechos y su contenido y alcances en particular

6.3.1. Derecho a un trato digno y respetuoso

6.3.1.1. El equipo de salud como todos los demás profesionales y trabajadores que, por cualquier causa, deban atender al paciente o se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud, usarán en todo momento y circunstancia un lenguaje adecuado y comprensible.

6.3.2.2. En el caso de personas con discapacidad o que no dominen el idioma español, la Clínica facilitará los medios o proveerá los contactos para que reciban la información necesaria y en forma comprensible.

6.3.2.3. El trato se ajustará en todo momento a normas de cortesía y amabilidad.

6.3.2.4. Todo paciente será siempre tratado por su nombre, salvo que situaciones relacionadas con la reserva o confidencialidad no lo hagan conveniente o procedente.

6.3.2.5. El trato digno y respetuoso comprende el respeto a la privacidad y honra de la persona.

6.3.2.6. Toda participación de un alumno como parte del equipo de salud será informada al paciente y siempre se realizará bajo la supervisión de un médico.

El paciente puede, si así lo estima, negarse al concurso o participación de un alumno en su atención o tratamiento.

6.3.2. Derecho a compañía y asistencia espiritual

6.3.2.1. La Clínica facilitará la compañía de familiares y amigos cercanos durante la hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias, todo ello conforme a las normas, en los horarios establecidos y sujeto a las condiciones contenidas en los párrafos precedentes del presente reglamento.

6.3.2.2. La Clínica facilitará los medios para coordinar que los pacientes reciban oportunamente y en conformidad a la ley, consejería y asistencia religiosa o espiritual.

6.3.3. Derecho de información sobre condiciones y acceso atención de salud

6.3.3.1. La Clínica asegura que los pacientes reciban la información suficiente, oportuna, veraz y comprensible sobre la atención de salud que ofrece y la forma de acceder a ella, como asimismo las condiciones previsionales para recibir la atención, documentos y trámites necesarios.

6.3.3.2. Frente a cualquier duda que pueda presentar, sugerimos efectuar sus consultas directamente al Servicio de Atención al Cliente.

6.3.4. Derecho a recibir información oportuna y comprensible sobre su enfermedad o condición de salud

6.3.4.1. Toda persona será informada, en forma oportuna y comprensible, por parte del médico tratante acerca del estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación y de los riesgos que ello pueda representar, así como del pronóstico esperado y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere.

6.3.4.2. Cuando la edad y condición personal y/o emocional del paciente, a juicio de su médico tratante, no le permita recibir la información directamente o padezca de dificultades de entendimiento o se encuentre con alteración de conciencia, la información señalada le será entregada a su representante legal, o en su defecto, a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre y que haya designado al momento de su ingreso. Sin perjuicio de lo anterior, recuperada la conciencia y la capacidad de comprender, se informará directamente al paciente.

6.3.4.3. La Clínica ha adoptado las medidas necesarias para asegurar la adecuada confidencialidad durante la entrega de esta información.

6.3.5. Derecho a la reserva y confidencialidad de la ficha clínica

6.3.5.1. La ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.

6.3.5.2. De conformidad con la Ley N° 20.584, toda la información que surja, tanto de la ficha clínica como de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, será considerada como dato sensible, de conformidad con lo dispuesto en la letra g) del artículo 2do de la Ley N°19.628. El paciente, así como el cónyuge, la madre, el padre o médico externo (si están autorizados expresamente por éste) sólo podrán ver la ficha clínica en conjunto con el médico tratante.

6.3.5.3. Los terceros que no estén directamente relacionados con la atención de salud de la persona no tendrán acceso a la información contenida en la respectiva ficha clínica. Ello incluye al personal de salud y administrativo no vinculado a la atención de la persona.

6.3.5.4. Clínica Puerto Varas, de conformidad a las normas del DFL N° 1 de 2005 de Salud, está facultada para entregar a las Instituciones de Salud Previsional (Isapres) una certificación médica necesaria para la determinación de la procedencia de determinado beneficio o cobertura, atendiendo que el artículo 128 del señalado DFL N° 1 de 2005, dispone que cada vez que un afiliado o beneficiario solicite a una Isapre un beneficio cualquiera, se entenderá que la faculta para requerir a los prestadores públicos o privados, la entrega de la certificación médica necesaria para decidir respecto de la procedencia de beneficio.

6.3.5.5. Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el DFL N° 1 de 2005, la Clínica debe proporcionar al Fondo Nacional de Salud (FONASA) una copia de la ficha clínica, protocolo de intervención quirúrgica y cualquier otro antecedente, dentro de sus facultades fiscalizadoras y revisoras de los Programas y Órdenes de Atención de Salud.

6.3.5.6. La información contenida en las fichas o copia de la misma podrá ser entregada, en forma total o parcial, a las siguientes personas a su solicitud expresa, las cuales deberán adoptar todas

las medidas necesarias para asegurar la reserva y confidencialidad de los datos obtenidos y su empleo exclusivo en los fines para los que se solicitaron:

- a) Al titular, su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- b) A terceros debidamente autorizados por el titular mediante poder notarial simple.
- c) A los tribunales de justicia cuando la información de la ficha se relacione con las causas que estén conociendo.
- d) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados defensores, previa autorización del juez competente, cuando la información en ellas contenida se relacione directamente con las investigaciones y defensas de que se trate.

6.3.5.7. En el evento de que el paciente requiera copia de todo o parte de los antecedentes que conforman su ficha clínica, o un tercero debidamente facultado mediante poder simple notarial lo requiera, debe formular una solicitud a la Dirección Médica a través de su secretaría al correo electrónico informacionmedica@clinicapv.cl.

6.3.6. Derecho a efectuar consultas y reclamos

6.3.6.1. Conforme a la Ley N°20.584, toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes respecto de la atención de salud recibida.

6.3.6.2. Asimismo, los usuarios pueden manifestar sus sugerencias y observaciones respecto de dicha atención, por medio de diferentes vías: libros de sugerencias, felicitaciones y reclamos disponibles en los diferentes servicios, formulario disponible en la página web, en forma verbal o vía correo electrónico.

6.3.6.3. La Clínica dispone de una Unidad de Calidad que ha implementado un procedimiento de reclamos en relación con el cumplimiento de los derechos señalados en la ley como asimismo en relación con cualquier otro aspecto o situación vinculada o relacionada con su atención de salud.

Artículo VII Del consentimiento informado

7.1. Clínica Puerto Varas cumple con las normas legales referidas al consentimiento informado, para lo cual tiene en vigencia y aplicación normas que imponen el cumplimiento del deber ético y jurídico de recabar dicho consentimiento por parte del profesional tratante.

7.2. Este derecho debe ser ejercido en forma libre, voluntaria, expresa e informada, para lo cual el profesional tratante entregará al paciente, su representante o cuidador designado según proceda, la información adecuada, suficiente y comprensible acerca del estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación, de los riesgos que ello pueda representar, del pronóstico esperado y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere, todo ello de acuerdo con su edad y condición personal y emocional.

7.3. La Clínica ha considerado necesario incorporar el consentimiento informado en los casos de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos, dejándose constancia escrita de este proceso.

7.4. Conforme a lo dispuesto en la Ley Nº 20.584, no se requerirá de consentimiento informado en el caso de que la falta de aplicación de los procedimientos, tratamientos o intervenciones supongan un riesgo para la salud pública; en aquellos casos en que la condición de salud o cuadro clínico de la persona implique riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable y el paciente no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad ni sea posible obtener el consentimiento de su representante legal, de su apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentre; y cuando la persona se encuentra en incapacidad de manifestar su voluntad y no es posible obtenerla de su representante legal, por no existir o por no ser habido.

En estos casos se dejará constancia de estos hechos en la ficha clínica y se adoptarán las medidas apropiadas en orden a garantizar la protección de la vida.

7.5. La información necesaria para manifestar el consentimiento informado debe proporcionarse por el médico tratante. El paciente debe pedir las precisiones, plantear las dudas y pedir las aclaraciones que sean necesarias.

7.6. La información necesaria para manifestar el consentimiento informado será entregada según el nivel de conocimiento de la situación de salud que el profesional posea al momento de recabar el consentimiento informado, la que será complementada en el curso del proceso asistencial si surgen nuevos antecedentes o la evolución del mismo altera o presenta aspectos no abarcados en las explicaciones previas.

Artículo VIII Normas referentes a fotografías, imágenes y grabaciones

8.1. La atención de salud en Clínica Puerto Varas se enmarca en el respeto por la vida privada y la honra de las personas.

Es por ende un deber no sólo de los integrantes del equipo de salud, sino que, de toda persona, paciente, visita o acompañante, respetar la honra y vida privada de toda persona hospitalizada, sujeta a atención, tratamientos o procedimientos en la Clínica como en cualquiera de sus dependencias, unidades, servicios, consultas, boxes o espacios en general.

8.2. Determinados tratamientos, procedimientos o intervenciones pueden hacer necesario la toma de fotografías, imágenes, grabaciones o filmaciones por razones asistenciales por parte del médico tratante u otros miembros del equipo de salud, todo ello para el adecuado tratamiento, seguimiento, evolución de la condición, estado de salud del paciente o su seguridad, respecto de las cuales se adoptarán las medidas adecuadas que garanticen la privacidad y honra de la persona.

8.3. El uso de fotografías, grabaciones o filmaciones para fines periodísticos o publicitarios sólo podrá realizarse previo consentimiento expreso de la persona o su representante.

8.4. El uso de imágenes en medicina no sólo es necesario para los fines asistenciales en determinadas especialidades, sino que además es un método relevante para fines de conocimiento, formación, avance y desarrollo de la medicina y salud, contribuyendo de esa forma, y por el intercambio de conocimientos y experiencias, a que otros pacientes se vean beneficiados con dichos avances, producto de su presentación, discusión y análisis en la educación y extensión médica, en reuniones clínicas, congresos y seminarios, en revistas y publicaciones técnicas y científicas del ámbito de la salud. Por ser ello inherente y necesario para tales fines y con el debido resguardo de la identidad, confidencialidad y reserva, determinadas imágenes podrían ser utilizadas exclusivamente para ello, asegurando siempre que no será posible relacionar dichas imágenes con la identidad, individualización y nombre del paciente, expresa o implícitamente.

Sin perjuicio de lo anterior el paciente o su representante pueden negarse expresamente al uso de cualquier imagen para los fines restringidos indicados, manifestándolo así a su médico tratante u otro profesional del su equipo de salud.

8.5. Se prohíbe expresamente a todo paciente, representante, acompañante, cuidador o visita, sea en la Clínica como en cualquiera de sus dependencias, unidades, servicios, consultas, boxes o espacios en general, captar, grabar, fotografiar y/o filmar imágenes, hechos, atenciones, procedimientos, intervenciones o eventos que se produzcan, realicen, ocurran o existan en la Clínica o cualquiera de las dependencias ya señaladas, que se trate

del mismo paciente y/o involucre y/o incluya y/o se refiera a otros pacientes, personal de salud, como a toda persona. Asimismo, se prohíbe la difusión de tales imágenes, grabaciones o registros.

En este sentido, el Art. 161-A del Código Penal castiga con las penas que indica al que, en recintos particulares o lugares que no sean de libre acceso al público, sin autorización del afectado y por cualquier medio, capte, intercepte, grabe o reproduzca conversaciones o comunicaciones de carácter privado; sustraiga, fotografíe, fotocopie o reproduzca documentos o instrumentos de carácter privado; o capte, grabe, filme o fotografíe imágenes o hechos de carácter privado que se produzcan, realicen, ocurran o existan en recintos particulares o lugares que no sean de libre acceso al público.

Iguales penas se aplicarán a quien difunda las conversaciones, comunicaciones, documentos, instrumentos, imágenes y hechos antes referidos.

8.6. Siempre que se considere oportuno, conveniente o necesario, se podrá restringir el uso o ingreso a determinadas dependencias, unidades o lugares de la Clínica, con teléfonos, cámaras, grabadoras u otros dispositivos que permitan o faciliten la grabación, fotografía o captación de imágenes.

Artículo IX Normas y consideraciones relacionadas con deberes de las personas en la atención de salud

9.1. Deber de respetar el reglamento interno

De conformidad con la legislación vigente, tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el presente reglamento interno.

9.2. Deber de informarse

La persona que solicita una atención de salud tiene el deber de informarse acerca del funcionamiento del establecimiento para los fines de la prestación que requiere, especialmente, respecto de los horarios y modalidades de atención, así como sobre los mecanismos de financiamiento existentes.

La persona que solicita una atención de salud, deberá informarse acerca de los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.

9.3. Deber de cuidado de instalaciones, bienes y equipamiento

Todas las personas que ingresen a la Clínica, deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que ésta mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios y daños que se causen conforme a las normas civiles y penales aplicables.

9.4. Deber de trato respetuoso al equipo de salud, personas y pacientes

Las personas deben tratar respetuosamente, en todo momento, a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, pacientes u otros, dará derecho a la autoridad del establecimiento, jefatura de unidad o dependencia según corresponda, para proceder de la siguiente forma conforme determinen:

- Hacer presente al responsable la gravedad de su conducta que interfiere y afecta el proceso asistencial.
- Requerir la presencia de personal de seguridad en el lugar para la debida protección del personal.
- Ordenar al responsable que debe hacer abandono inmediato de la dependencia, unidad, lugar o servicio en caso de no ser el propio paciente.
- Prohibir el ingreso a la Clínica o cualquiera de sus dependencias, unidades o servicios de o los responsables, sea como paciente, cuidador, acompañante o visita.
- Requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública.

Todo lo anterior es sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

Asimismo, se podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, de conformidad a lo señalado en el párrafo 4.4.10. del presente reglamento.

9.5. Deber de colaboración y veracidad

Tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo tratante, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.

Toda omisión u ocultamiento de información relevante y necesaria referida a la condición o estado de salud, hábitos, uso de medicamentos o fármacos en general, patologías conocidas estén o no en tratamiento, y que pueda afectar o afecte los cuidados, tratamiento, evolución, condición de salud e integridad física, es un hecho grave que hará responsable al paciente y/o su representante de las complicaciones y/o consecuencias y/o secuelas y/o mayores riesgos y/o mayores costos que de ello se derive.

Artículo X Comité de Ética

Clínica Puerto Varas cuenta con un Comité de Ética Asistencial, de carácter interdisciplinario, autónomo en cuanto a sus actuaciones, que está integrado por profesionales del área clínica y por miembros de la comunidad. Dicho comité tiene fines consultivos y su objeto es el sugerir y emitir opinión respecto de conflictos éticos que se producen en la práctica clínica. Sus opiniones no son vinculantes u obligatorias para quienes las solicitan, de forma tal que la resolución del conflicto ético siempre recaerá en los involucrados y no en el comité.

10.1. Funciones

El Comité de Ética Asistencial de Clínica Puerto Varas cumple funciones consultivas, educativas y normativas. En cada una de estas funciones se producen diferentes etapas de desarrollo.

Función Consultiva o de Consultoría: Cumple con la necesidad de analizar en profundidad los aspectos o conflictos éticos de casos clínicos que han suscitado dudas entre los médicos tratantes, el personal de enfermería o los propios pacientes o sus familias. Son la base de las tareas de un Comité de Ética Asistencial y su razón de ser desde el punto de vista de la necesidad de solucionar los conflictos éticos de la práctica médica.

El estudio de casos puede hacerse en base a situaciones ya solucionadas, a hechos actuales de mayor o menor urgencia, y a casos que, por su significación o similitud con otros, se pueden considerar paradigmáticos.

La función consultiva del Comité de Ética Asistencial de Clínica Puerto Varas puede llegar a ser muy amplia y, consecuentemente, analizar todos los casos de la institución resultará en la práctica imposible. Por esta razón, el sentido de asesoría de las decisiones de casos con dilemas éticos - clínicos se cumple también mediante la consulta a un miembro del Comité que actúa como asesor o Interconsultor, informando posteriormente al Comité.

Función Educativa: Se refiere en primer lugar a la necesidad de formación en ética y capacitación de los propios miembros del Comité. Es responsabilidad del Comité de Ética Asistencial ofrecer instancias educativas en Bioética al conjunto de médicos, profesionales de colaboración y todo el personal de la clínica.

Función Normativa: Esta función puede ser el resultado de análisis de casos similares, de condiciones que se repiten o del análisis de cierto número de casos de la misma naturaleza se planteen sugerencias de cambios o modificaciones en la forma de trabajo.

Funciones que no asume el Comité de Ética

En caso alguno el comité puede abocarse a:

- Realizar juicios sobre la ética profesional o las conductas de los pacientes y usuarios. El comité no puede imponer o proponer sanciones.
- Sustituir la responsabilidad de quienes han pedido asesoría.

- Tomar decisiones de carácter vinculante.
- Analizar asuntos sociales y/o económicos relacionados con la asistencia sanitaria en la Clínica.
- Realizar labores de auditoría médica.

10.2. Funcionamiento

El comité se reúne y sesiona mensualmente en Sala Pabellón

10.3. Acceso y contacto

- Podrán acceder:
 - Los profesionales del hospital.
 - El propio hospital a través de sus órganos directivos.
 - Los pacientes o usuarios del hospital, así como familiares y allegados.
- Aquella persona que requiera un pronunciamiento del Comité Ético Asistencial debe llenar formulario de “Presentación de caso al Comité de Ética Asistencial de Clínica Puerto Varas”, disponible en Secretaría de Dirección Médica.
- Una vez completado, el formulario debe ser entregado a secretaria de dirección médica quién enviará, el informe por correo electrónico debidamente habilitado para estos fines (**cea2017@clinicapv.cl**), al Presidente del Comité.
- Excepcionalmente, en los casos en que se requiera la consulta al Comité de Ética Asistencia de forma urgente en horario inhábil, se debe contactar telefónicamente al Presidente del Comité y presentarlo de manera verbal.
- El presidente del Comité citará a sesión ordinaria o extraordinaria al resto de los integrantes según la urgencia de la materia.

- El Comité revisa los antecedentes del caso presentado y en sesión plenaria decide la conducta a seguir y la respuesta se entregará en forma confidencial a quien motivó la consulta.
- Esta respuesta se entregará mediante una carta formal y confidencial.

Artículo XII Sobre seguridad y calidad en la atención de salud

Clínica Puerto Varas considera al paciente como centro y objetivo de toda su actividad asistencial, garantizando el respeto a su persona e intimidad, persiguiendo el restablecer su salud y con ello proporcionarle una mejor calidad de vida.

La calidad es prioritaria para la Clínica y debe ser contemplada en la actividad diaria del personal de salud en procura de otorgar prestaciones seguras. Para asegurar el cumplimiento de los objetivos descritos, se ha establecido un sistema de gestión de calidad como uno de los ejes estratégicos de actuación que contempla las directrices que deben guiar su actuación, cuyos principios básicos son orientar su organización hacia un mejoramiento continuo de sus procesos, buscando oportunidades de mejora como principio que guíe las actuaciones de todo el personal de salud.

Para el cumplimiento de estos fines y objetivos es especialmente necesario el concurso y cooperación de los pacientes, en términos de adecuarse a los procedimientos y acciones que el personal requiera de ellos.

Artículo XII Consultas, reclamos, sugerencias y agradecimientos

Para efectos de cualquier duda, sugerencia, agradecimiento o reclamo que las personas quieran formular, relacionada con su atención de salud, Clínica Puerto Varas dispone de un Servicio de Atención al Cliente. Para la recepción y trámite de toda clase de solicitudes

y reclamos, se cuenta con un sistema que permite administrar y hacer un seguimiento a las solicitudes presentadas.

Anexos

Anexo 1: Instalación de afiches con los deberes y derechos de los pacientes.



Exige tus derechos

Tener Información oportuna y comprensible de su estado de salud. 	Recibir un trato digno, respetando su privacidad. 	Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad. 	Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos. 	Ser informado de los costos de su atención de salud. 
No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso. 	Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención. 	Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria. 	Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual. 	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida. 
A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza. 	Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria. 	Que el personal de salud porte una identificación. 	Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia. 	Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización. 

y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección. 	Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica. 	Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto. 	Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago. 	Tratar respetuosamente al personal de salud. 	Informarse acerca de los procedimientos de reclamo. 
--	---	--	---	--	---

TODO PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFATORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

Anexo 2: Situación de emergencia.

Protocolos clave azul (emergencia médica) y clave roja (emergencia estructural)

Se debe llamar al 511

- El tipo de emergencia que se está desarrollando.
- El lugar específico donde se está llevando a cabo la emergencia.

Seguir las instrucciones del Líder de la emergencia